

## ***LINEE GUIDA PER LE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE VIA INTERNET E A DISTANZA***

Estratto da: Commissione Atti Tipici, Osservazione e Tutela della Professione, *Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web*

### *Etica*

- 1) I principi etici e le norme del Codice Deontologico si applicano anche nei casi in cui le prestazioni vengono effettuate con il supporto di tecnologie di comunicazione a distanza (cfr.art. 1 del Codice Deontologico); tali principi e norme debbono essere esplicitati attraverso documenti presenti sul sito o sulla piattaforma del professionista che eroga la prestazione.

### *Adeguatezza*

- 2) È responsabilità di ogni psicologo, prima di iniziare un intervento on line, valutare l'adeguatezza di tale strumento in base alle caratteristiche dell'intervento e dei soggetti coinvolti.

### *Competenza*

- 3) Gli psicologi dovranno fornire servizi on-line entro i limiti della loro competenza derivata dalla loro formazione, istruzione, esperienza di tirocinio, o altre esperienze professionali e dovrebbero comprendere i limiti e le applicazioni delle diverse tecnologie.
- 4) Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza consente interventi di e-health di carattere psicologico. Tali contesti applicativi, per la complessità e specificità che li caratterizza, richiedono al professionista la disponibilità di tecnologie adeguate e il possesso di particolari competenze nel loro uso.
- 5) Gli psicologi dovranno rendere identificabili le loro competenze ai clienti, dichiarando la loro identità (ad esempio, specificando una posizione geografica) e fornendo prove della loro identità, comprese le qualifiche, l'esperienza in materia (tra cui esperienza nella fornitura di servizi on-line) e l'appartenenza a qualsiasi registro/albo ed eventuali organi sociali competenti e guidare i clienti su come/dove possono verificare queste informazioni; i siti web degli psicologi dovrebbero anche trasmettere queste informazioni in modo professionale, grammaticalmente corretto e privo di gergo.
- 6) Gli psicologi dovranno assumersi la responsabilità di valutare continuamente le loro competenze in questo settore.

- 7) Lo psicologo che offre prestazioni via internet comunica al proprio ordine l'indirizzo web presso il quale svolge le attività, la tipologia di strumentazione software e la tipologia di media utilizzati.

#### *Aspetti Legali*

- 8) Gli psicologi dovranno conoscere e rispettare tutte le leggi e i regolamenti, quando la fornitura di servizio ai clienti attraversa i confini giurisdizionali e o internazionali, incluso il determinare se l'intervento psicologico on-line è consentito in tale giurisdizione o se si applicano restrizioni.
- 9) Per la custodia dei dati e delle informazioni si applicano le norme previste dalla normativa vigente.
- 10) Gli psicologi dovranno esplicitare all'utenza che la propria abilitazione consente la prestazione di servizi on-line.

#### *Riservatezza*

- 11) Gli psicologi devono (aggiornandosi costantemente) prendere tutte le precauzioni (ad esempio le misure di sicurezza informatica) per proteggere e mantenere la riservatezza dei dati e delle informazioni relative ai propri clienti, oltre a dover informare riguardo le precauzioni prese, anche riguardo il potenziale aumento dei rischi sulla riservatezza, inerente le differenti tecnologie utilizzate ( per esempio, email vs videoconferenze) nonché i limiti che ciascuna modalità offre alla riservatezza.
- 12) Lo psicologo che si serve di tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza è tenuto a utilizzare sistemi hardware e software che prevedano efficienti sistemi di protezione dei dati.

#### *Consenso*

- 13) Gli psicologi devono ottenere e documentare accuratamente il consenso informato, per quanto possibile, conformemente a tutte le leggi e regolamenti in materia.
- 14) Il consenso per i servizi di e-mental-health deve affrontare le questioni chiave relative alla tecnologia, nonché il processo dell'intervento, tra cui la privacy e la riservatezza, la struttura e la durata (tempi) dei servizi forniti, i rischi potenziali, le limitazioni dei rispettivi mezzi di comunicazione utilizzati e per i quali il servizio sarà/ può essere fornito on-line, le tasse, le misure di sicurezza adottate, l'affidabilità della connessione on-line, le attrezzature tecnologiche e le competenze, i limiti riguardo la comunicazione e la possibilità per le incomprensioni che potrebbero verificarsi, la tenuta dei registri (come e dove le

informazioni personali saranno registrate e conservate e chi avrà accesso ad esse), le strategie di gestione del rischio, le disponibilità (tempi e modalità) ad essere contattati, le regole di partecipazione/termine e le politiche di cancellazione, così come le alternative all'intervento psicologico on-line.

#### *Gestione delle crisi*

- 15) Gli psicologi dovrebbero fornire riferimenti a strutture cliniche nella posizione geografica del cliente in caso di emergenza, prima di iniziare l'intervento on-line.